

SKRIPSI

PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA

CV. ADI JAYA TEKNIK



Oleh :

DITA AYU DWI OCTAVIANTI

NBI :1221600125

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA
CV. ADI JAYA TEKNIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

**DITA AYU DWI OCTAVIANI
NBI :1221600125**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Dita Ayu Dwi Octavianti

N B I : 1221600125

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA
CV. ADI JAYA TEKNIK**

Surabaya, 8 juni 2020
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,

Drs. Jianto, M.SI,AK,CA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **09 Juli 2020**

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

- | | | | |
|----|---------------------------------------------|------------------|--------|
| 1. | Drs. Sri Hadijono, MM., Ak., CA,CPA. | - Ketua | :..... |
| 2. | M.Taufiq Hidayat, SE, MM. | - Anggota | :..... |
| 3. | Drs. Jianto, M.SI,AK,CA | -Anggota | :..... |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA.
NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

1. Nama : Dita Ayu Dwi Octavianti
2. Agama : Islam
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. Alamat Rumah : Jagir Sidomukti V no .15 Wonokromo Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

Penerapan Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja CV. Adi Jaya Teknik Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi UNTAG Surabaya.

Surabaya, 14 Juli 2020

Yang membuat

(Dita Ayu Dwi Octavianti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tunjukan kepada:

1. Bapak Drs. H. Mulyanto Nugroho, SE, MM,CMA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M. Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Ida Ayu Brahmayanti, M. M, selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Cholish Hidayati, MBA., AK., CA., CPAI, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Jianto, M.SIAK,CA. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan pengarah dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi saya.
7. Bapak, Mbak Cha dan Dek van yang telah mencurahkan kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran ,semangat, motivasi dan perhatian serta doa yang tidak pernah putus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Kepada sahabat setia dan seperjuangan Laiely, Dhika, Fhadil, Titin Eggy, Popy Nuralifah, Katrin Firdha, Moh Ridowan, Ubaid. Terima kasih atas doa, motivasi dan semangatnya yang terus menerus kalian berikan untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi. Semoga kebaikan kalian berikan dibalas Allah SWT dengan balasan yang terbaik. Sangat bersyukur bisa bertemu dengan kalian.
9. Terkasih Liantoro yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah dan setiap saat setiap waktu memberikan masukan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan- rekan jurusan ekonomi akuntansi 2016 yang sama-sama berjuang untuk masa depan, terimakasih atas kerjasama dan bantuan kalian.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritikan untuk diperbaiki. Motto saya adalah “*Orang berilmu tentu memiliki kepribadian tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesama.*” Orang pintar bukanlah orang yang merasa pintar, akan tetapi ia adalah orang yang merasa bodoh, dengan begitu ia tak pernah henti untuk terus belajar.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 12 Juni 2020

Dita Ayu Dwi Octavianti

NBI.1221600125

PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA CV. ADI JAYA TEKNIK SIDOARJO

Oleh :

Dita Ayu Dwi Octavianti

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang meliputi pengukuran kinerja dari empat perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. *Balanced Scorecard* merupakan salah satu alat perancang strategi yang mampu menyatukan perspektif yang ada untuk mencapai visi yang diinginkan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang bersumber dari data primer yaitu dengan memberikan kuesioner dan data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data-data yang sudah ada. Kinerja perusahaan dengan metode *balanced scorecard* pada periode tahun 2018 dan 2019 menghasilkan bahwa secara keseluruhan kinerja perusahaan sudah baik. Penggunaan metode *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja perusahaan menghasilkan gambaran kinerja perusahaan secara keuangan maupun secara non keuangan.

Kata kunci : Kinerja, pengukuran kinerja, Balanced Scorecard

ABSTRACT

The research aims to determine the performance of the company using the Balanced Scorecard method which includes measuring the performance of the Four perspectives: financial Perspectives, Customer perspectives, perspective of business internal processes and perspectives of growth and learning. Balanced Scorecard is one of the strategy designer tools that can unite existing perspectives to achieve the company's desired vision. This research uses a qualitative descriptive approach with the collection of data sourced from primary data by providing questionnaires and secondary data by collecting existing data. The company's performance by Balanced scorecard in the period of 2018 and 2019 resulted that the overall performance of the company was good. The use of the Balanced Scorecard method in measuring the company's performance results in an overview of the company's financial and non-financial performance.

Keywords: *performance, measurement performance, Balanced Scorecard*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHANTIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
KATA KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	5
2.1.1 Akuntansi Manajemen	5
2.1.2 <i>Definisi Balance ScoreCard</i>	5
2.1.3 <i>Tujuan dan Manfaat Balance Scorecard</i>	6
2.1.4 Perspektif dalam BalanceScoreCard	6
2.1.5 Keunggulan Balanced Scorecard	12
2.1.6 Kelemahan Balance ScoreCard	14
2.1.7 Pengukuran Kinerja	15
2.1.8 Tujuan Manajemen Kinerja.....	15
2.1.9 Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja	16
2.1.10 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	17
2.1.11 Manfaat Penilaian Kinerja.....	17
2.1.12 Penelitian Terdahulu	18
2.2. KERANGKA KONSEP	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu Peneltian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27

3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	29
3.7 Proses Pengolahan Data.....	32
3.8 Metode Analisis Data	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah CV. Adi Jaya Teknik	35
4.1.2 Visi dan Misi CV. Adi Jaya Teknik	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	36
4.1.4 Kegiatan Perusahaan	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Perspektif Pelanggan.....	38
4.2.2 Perspektif Keuangan	41
4.2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	45
4.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal	46
BAB V. PENUTUP.....	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.2. Kerangka Konsep	25
GAMBAR 4.1.3 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1.1. Data Pelanggan CV. Adi Jaya Teknik.....	39
TABEL 4.1.2 Tingkat Retensi Pelanggan CV. Adi Jaya Teknik.....	40
TABEL 4.1.3 Tingkat Komplain Pelanggan CV. Adi Jaya Teknik.....	40
TABEL 4.1. 4 Tingkat Pelanggan Baru CV. Adi Jaya Teknik.....	41
TABEL 4.2.2 Current Rasio CV. Adi Jaya Teknik.....	42
TABEL 4.2.3 Quick Rasio CV. Adi Jaya Teknik.....	43
TABEL 4.2.4 Rasio Total Hutang pada Total Aset CV. Adi Jaya Teknik.....	44
TABEL 4.2.5 Return ON Equity	45
TABEL 4.3. Data Percentage of Employe Turnover CV. Adi Jaya Teknik.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuisisioner Kepuasan Karyawan.....	
LAMPIRAN 3. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	
LAMPIRAN 4. Laporan Keuangan Desember 2018	
LAMPIRAN 5. Laporan Keuangan Desember 2019	
LAMPIRAN 6. Tabulasi Kuesioner Karyawan pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	
LAMPIRAN 7. Tabulasi Kuesioner Pelanggan pada Perspektif Pelanggan	
LAMPIRAN 8. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
LAMPIRAN 9. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan	
LAMPIRAN 10. Uji Relibititas Kuesioner Kepuasan Karyawan pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
LAMPIRAN 11. Uji Relibitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan pada Perspektif Pelanggan.	

